

**PENGARUH BAGI HASIL, TINGKAT
KEPERCAYAAN, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN DI
BANKBRI SYARIAH KCP SUDIRMAN PALEMBANG**



Oleh:

DITA ADELIA SAFITRI

NIM: 1730601021

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN
Raden Fatah Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar**

Ahli Madiyah (A.Md)

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**

2020



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG


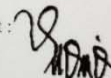
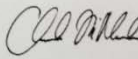
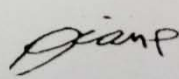
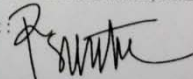

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang
30126

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

Nama : Dita Adelia Safitri
Nim/Program Studi : 1730601021 / D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan *Word of Mouth*
Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan
di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 04 November 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Maftukhatusolikah, M.Ag t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Iceu Sri Gustiana, SS.,MM t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Dian Pertiwi, S.E.I.,M.S.I t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Rinol Sumantri, M.E.I t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: M. Rusdi, MsC t.t: 



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Dita Adelia Safitri
Nim/Program Studi : 1730601021 / D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan *Word of Mouth*
Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di
Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, November 2020

Penguji Utama

Dr. Chandra Zakv Maulana, MM
NIP. 197912232009121002

Penguji Kedua

Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIP. 199212022018012004

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C

No. :
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa:

Nama : Dita Adelia Safitri
NIM : 1730601021
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan Word of mouth terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian Munaqasyah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing Utama

Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag
NIP. 197509282006042001

Palembang, Oktober 2020

Pembimbing Kedua

Iceu Sri Gustiana, SS.,MM
NIK.1605061771



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH ZainalAbidinFikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C.2

NOTA DINAS

**Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah tugas akhir berjudul:

Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan *Word of mouth* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Dita Adelia Safitri
NIM : 1730601021
Program Studi : D3 PerbankanSyariah

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian tugas akhir.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing Utama

Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP. 197509282006042001

Palembang, Oktober 2020

Pembimbing Kedua

Iceu Sri Gustiana, SS.,MM
NIK.1605061771



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH ZainalAbidinFikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Dita Adelia Safitri
NIM : 1730601021
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan
Word of mouth Terhadap Keputusan Nasabah
Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank
BRISyariah KCP Sudirman Palembang

Palembang, 01 Oktober 2020

Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah

Dr. Rinol Sumantri, M.E.I
NIP.1975021420088011011



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan *Word of Mouth*
Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan
di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang

Ditulis oleh : Dita Adelia Safitri
NIM : 1730601021

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya
(A.md)

Palembang, 04 November 2020

Dekan,

Dr. Heri Juguidi, M.A
NIP. 196401241998031006

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Adelia Safitri
Nim : 1730601021
Jenjang : AhliMadya (A.Md)

Menyatakan, bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Oktober 2020

Saya yang menyatakan,



Dita Adelia Safitri

1730601021

ABSTRAK

. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian eksperimental dengan populasi seluruh nasabah bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang, pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan teknik purposive sampling. jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 16. Dari hasil hipotesis (Uji statistic t dan f) diduga bahwa Bagi Hasil (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang, Tingkat Kepercayaan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang dan *Word of Mouth* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang

Kata kunci: Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan, *Word of Mouth* dan Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah”

(Q.S Huud :88)

“Pendidikan bukan hanya sekedar pergi ke sekolah dan mendapatkan gelar. Tapi juga soal memperluas pengetahuan dan menyerap ilmu kehidupan”

(Penulis)

Tugas akhir ini kupersembahkan :

- Papa dan Mamaku tercinta yang selalu mendoakan keberhasilan anaknya.
- Saudara-saudaraku dan keluarga yang selalu memberikan semangat agar tugas akhir ini selesai.
- Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah 2017

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang”***. Shalawat teriring salam tak lupa pula penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan doa, dukungan, motivasi dari berbagai pihak. Semua yang diberikan sangat membantu penulis dan tentunya menjadi kebahagiaan tersendiri bagi penulis. Dalam hal ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Abdul Muhaimin dan Ibu Suciati tercinta yang selalu mendoa'kan, menyemangati, memberikan masukan, serta memberikan dukungan baik berupa materi maupun moril kepada anaknya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Dan terima kasih juga kepada kakaku Rizky Agung Prayuda dan adikku Muhamad Dito Nugraha beserta keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan.
2. Ibu Prof. DR. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak DR. Heri Junaidi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak DR. Rinol Sumantri, M.E.I., selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah.
5. Ibu DR. Maftukhatusolikhah, M.Ag., selaku Pembimbing Utama yang selalu tulus dan ikhlas untuk membimbing penulis dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
6. Ibu Iceu Sri Gustiana, M.M., selaku Pembimbing II yang selalu tulus dan ikhlas untuk membimbing penulis dalam penyelesaian Tugas akhir ini.

7. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Seluruh karyawan dan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang yang membantu dalam penelitian Tugas akhir ini..
9. Sahabat-sahabatku Ayu, Bella, Anita dan Adeshella. Terimakasih atas semua dukungan, semangat dan bantuan yang telah kalian berikan.
10. Sahabat-sahabatku dari kecil Ika, Iki, Purnama, Ndek, Yuni, Dewi, Miranda yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas akhir ini.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini mulai dari persiapan sampai terselesainya tugas akhir ini.

Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sehingga penulisan tugas ini menjadi lebih baik.

Demikianlah tugas akhir ini penulis buat semoga dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Oktober 2020

Penulis

Dita Adelia Safitri

1730601021

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERMOHONAN PENJILIDAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DI UJI.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii

DAFTAR TABEL.....	xii
--------------------------	------------

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN PENELITIAN

A. Landasan Teori.....	17
1. Keputusan Nasabah.....	17
a. Pengertian Keputusan.....	17
b. Indikator Keputusan Nasabah.....	21
2. Pembiayaan Bank Syariah.....	22
a. Pengertian Pembiayaan.....	22
b. Jenis-jenis Pembiayaan.....	22
3. Bagi Hasil.....	39
a. Pengertian Bagi Hasil.....	39
b. Indikator Bagi Hasil.....	41
4. Tingkat Kepercayaan.....	42

a.	Pengertian Kepercayaan.....	42
b.	Jenis –jenis Kepercayaan.....	43
c.	Indikator Kepercayaan.....	46
5.	<i>Word of Mouth</i>	47
a.	Pengertian <i>Word of Mouth</i>	47
b.	Indikator <i>Word of Mouth</i>	48
c.	Jenis-jenis <i>Word of Mouth</i>	50
B.	Kajian Penelitian Terdahulu	51
C.	Kerangka Pikir Teoritis	53
D.	Pengembangan Hipotesis Penelitian	54

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Pendekatan Penelitian.....	60
B.	Variabel Penelitian dan Konsep Operasional.....	61
C.	Lokasi Penelitian.....	67
D.	Populasi dan Sampel.....	67
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	70
F.	Sumber Data.....	71
G.	Teknik Analisis Data.....	72
1.	Uji Intrumen Penelitian.....	73
a.	Uji Validitas.....	73

b. Uji Reabilitas.....	74
2. Uji Asumsi Klasik.....	75
a. Uji Multikolonieritas.....	76
b. Uji Heteroskedastisitas.....	76
c. Uji Normalitas.....	77
d. Uji Linieritas.....	78
3. Uji Hipotesis.....	79
a. Uji t.....	79
b. Uji f.....	80
c. Uji R ²	82

BAB IV PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	83
1. Jenis Kelamin.....	83
2. Usia.....	84
3. Pekerjaan.....	86
4. Jenis Pembiayaan yang dipilih.....	87
B. Instrumen Penelitian.....	89
1. Uji Validitas.....	89
2. Uji Reabilitas.....	91

C. Uji Asumsi Klasik.....	92
1. Uji Normalitas.....	92
2. Uji Linieritas.....	94
3. Uji Multikolonieritas.....	97
4. Uji Heteroskedastisitas.....	98
D. Regresi Berganda.....	100
E. Pengujian Hipotesis.....	102
1. Uji t.....	102
2. Uji f.....	105
3. Uji R^2	106
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	115
B. Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA.....117

LAMPIRAN.....120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Research Gap Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan.....	7
Tabel 1.2	: Research Gap Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan.....	9
Tabel 1.3	: Research Gap <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan.....	10
Tabel 3.1	: Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.2	: Operasional Variabel.....	66
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4.2	: Usia Responden.....	85
Tabel 4.3	: Pekerjaan Responden.....	86
Tabel 4.4	: Jenis Pembiayaan yang Di Pilih.....	87
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4.6	: Uji Reliabilitas.....	91

Tabel 4.7	: Uji Normalitas.....	93
Tabel 4.8	: Uji Linearitas Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Dan Bagi Hasil	94
Tabel 4.9	: Uji Linearitas Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Dan Tingkat Kepercayaan.....	95
Tabel 4.10	: Uji Linearitas Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Dan <i>Word Of Mouth</i>	96
Tabel 4.11	: Uji Multikolinieritas.....	97
Tabel 4.12	: Uji Heterokedatisitas.....	98
Tabel 4.13	: Regresi Berganda.....	100
Tabel 4.14	: Hasil Uji T (Parsial).....	103
Tabel 4.15	: Hasil Uji F (Simultan).....	105
Tabel 4.16	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	107

